Aviso de Privacidad de AXA Seguros, S.A. de C.V.
Última actualización 30 de abril de 2018
Descarga con un clic aquí

A. IDENTIDAD DEL RESPONSABLE

AXA Seguros, S.A. de C.V., en adelante AXA, responsable en el tratamiento de sus datos personales, a fin de dar cumplimiento a lo establecido en la Ley Federal de Protección de Datos Personales en Posesión de los Particulares y su Reglamento, en lo sucesivo la legislación aplicable, con domicilio en Av. Félix Cuevas 366, Piso 6, Col. Tlacoquemécatl, Del. Benito Juárez, C.P. 03200, en la Ciudad de México, hace de su conocimiento que tratará los datos personales y datos personales sensibles, que a continuación, se enlistan, para los fines indicados en los apartados D) y E) del presente Aviso de Privacidad.

B. DATOS PERSONALES QUE SERÁN SOMETIDOS A TRATAMIENTO

DATOS PERSONALES: 1) Datos de identificación, 2) Datos de contacto, 3) Financieros y/o patrimoniales, 4) Datos laborales 5) Datos académicos 6) Referencias Personales, 7) En caso de tratarse de Extranjeros: Datos de tránsito, migratorios, país de origen y domicilio de país de origen, 8) Datos sobre procedimientos administrativos seguidos en forma de juicio y/o jurisdiccionales, 9) Fotografía, imágenes captadas por cámaras de video vigilancia, en caso de acudir a alguna de nuestras sucursales o/y oficinas, 10) Número de Póliza y Certificado, 11)Datos de geolocalización.

DATOS PERSONALES SENSIBLES: 1) Datos de salud, 2) Estudios e informes médicos, 3) Ideología (en especial, filiación sindical), origen racial o étnico, creencias religiosas, 4) Hábitos personales.
Los Datos Personales y Datos Personales Sensibles, recabados o que se recaben y/o se generen para los fines de la relación jurídica que se tenga celebrada o se celebre serán utilizados únicamente para cumplir el objeto de dicha relación jurídica, en total apego con lo dispuesto en este Aviso de Privacidad.

C. OBTENCION DE DATOS PERSONALES

AXA podrá recabar sus datos de manera directa, por medio de cualquiera de nuestras oficinas y/o sucursales, por cualquier solicitud de seguro y/o formatos institucionales, recabados por medios físicos y/o electrónicos, llamadas telefónicas, video llamadas, correo, página web o aplicaciones móviles (apps).
También se podrán recabar de manera indirecta, mediante trasferencias que se realicen por conducto de personas físicas o morales autorizadas, que se hayan obtenido en virtud de haber sido recabados con motivo de la operación derivada del contrato de seguro, de la relación jurídica que se tenga, o que en su caso se vaya a celebrar.
En caso de que los datos personales se refieran a personas físicas distintas al contratante, éste garantiza haber recabado y contar con el consentimiento previo de los mismos para la comunicación de sus datos y haberles informado con carácter previo a la transmisión de sus datos, de las finalidades del tratamiento, previstos en el presente Aviso de Privacidad.
Los datos personales sensibles y financieros que se proporcionen, serán tratados y resguardados con un alto estándar de seguridad y estricta confidencialidad.

D. FINALIDADES PRIMARIAS DEL TRATAMIENTO DE LOS DATOS

Los referidos Datos Personales y Datos Personales Sensibles, se tratarán para todos los fines vinculados con la relación jurídica/contractual que tengamos celebrada o en su caso se vaya a celebrar con Usted, a saber:

Clientes, Solicitantes, Asegurados, Beneficiarios, Proveedores de Recursos:

- Se utilizarán para todos los fines relacionados con el cumplimiento de nuestras obligaciones de conformidad con lo establecido en la Ley sobre el Contrato de Seguro.
- Para evaluar su solicitud de seguro y selección de riesgo, suscripción, emisión del contrato de seguro, tramitación, investigación, verificación, validación y confirmación de los datos para la cotización y ofrecimiento de programas de aseguramiento previamente solicitados; cobro, administración, facturación, mantenimiento o renovación de la póliza de seguro.
- Asesoría durante la relación del seguro, dictaminar, tramitar los siniestros, las solicitudes de reembolso, prevención de fraude y operaciones ilícitas, para información estadística, evaluar la calidad en el servicio.
- Para el otorgamiento de créditos, contemplado en la Ley de Instituciones de Seguros y Fianzas y las actividades derivadas de la celebración del contrato respectivo.

- Remisión de dichos datos a otras Instituciones de Seguros, prestadores de servicios, o encargados, con el fin de que estén en posibilidad de prestar servicios relacionados con el seguro, evaluar el riesgo de cualquier propuesta de aseguramiento o bien calificar la procedencia del beneficio solicitado en caso de siniestro, o cualquier derecho sobre el servicio contratado.
- También serán utilizados para otorgar los servicios que pueda obtener por la descarga de aplicaciones tecnológicas ("Apps") en su(s) aplicativo(s) móvil(es), los cuales podrán contar con geolocalización para su correcto funcionamiento.

Visitantes:

- Todos los datos personales, fotografía y documento de identificación, que sean solicitados para registrar el acceso a nuestras oficinas, se utilizarán para todos los fines vinculados con el acceso, control y seguridad dentro de las instalaciones de la empresa. Hacemos de su conocimiento que la empresa cuenta con sistema de circuito cerrado (de cámaras de video vigilancia y micrófonos).
- Las imágenes captadas y sonidos grabados serán utilizadas para su seguridad y de las personas que nos visitan, el tratamiento de estas grabaciones es de uso interno, y se conservarán para fines de seguridad.

Proveedores o prestadores de bienes y/o servicios, e intermediarios:

Los datos personales que recopilamos de nuestros proveedores, prestadores de servicios e intermediarios como lo son los prospectos de agentes de seguro, agentes de seguro, brokers y despachos, los destinamos a los siguientes propósitos:

- Identificación, verificación y contacto. Para el proceso de selección para participar en concursos y capacitación para convertirse en agentes.
- Facturación de pagos por prestaciones de servicios.
- En su caso, para todos los fines vinculados con la relación jurídica/contractual celebrada o por celebrar.
- Realización de pagos, sea a través de títulos de crédito o vía transferencia electrónica. Clasificación de los datos en la contabilidad de la empresa en los rubros de cuentas por pagar y cuentas por cobrar.
- En la elaboración de expedientes administrativos de control interno.

E. FINALIDADES SECUNDARIAS DEL TRATAMIENTO

Le informamos que sus datos personales se tratarán para el ofrecimiento, promoción y venta de bienes, productos y servicios y/o prospección comercial de las entidades que formen parte directa o indirectamente de AXA; ya sea por medio físico o electrónico, incluyendo correo ordinario, correo electrónico, mensajes de texto, llamadas telefónicas, personalmente o por conducto de agentes, distribuidores, empresas de telemercadeo o cualquier otra persona autorizada al efecto por AXA en cuyo caso se entenderá aceptado dicho tratamiento hasta en tanto no realice el trámite de Negativa a Finalidades Secundarias, siguiendo el procedimiento que a continuación se detalla.

Así mismo los Datos Personales podrán ser utilizados para realizar encuestas de calidad de servicio y estudios de efectividad de los productos de AXA para el mejoramiento de los mismos, así como para estudios del servicio otorgado por los agentes, brokers y proveedores con los que AXA tiene una relación jurídica.

F. NEGATIVA AL TRATAMIENTO DE LAS FINALIDADES SECUNDARIAS

Procedimiento para manifestar su negativa a las Finalidades Secundarias:

- Descargue el "Formato de Negativa de Recepción de Publicidad" dando clic aquí.
- Llene correctamente los espacios con la información que se solicita e imprima.
- Una vez firmado el formato: a) escanee el formato y envíelo por correo electrónico a datos.personales@axa.com.mx o, b) entréguelo directamente en la oficina de AXA en el domicilio mencionado en el inciso A de este aviso de privacidad.

El titular contará con un plazo de cinco días hábiles para que manifieste su negativa previo al tratamiento de sus datos personales con respecto a las finalidades secundarias. Concluido este plazo el titular podrá ejercer sus derechos de Revocación y Oposición.

G. TRANSFERENCIAS

Para las finalidades del cumplimiento de la relación jurídica, los datos personales a que se refiere este aviso podrán ser transferidos a:

- Una filial del Grupo AXA, dentro o fuera del territorio Mexicano, con la finalidad de ofrecerle otros productos y servicios.
- Aseguradoras, Reaseguradoras, Afianzadoras, empresas de asistencia y asesoría jurídica, asociaciones, sociedades civiles, asociaciones de fines estadísticos, cuya finalidad consiste en dar cabal cumplimiento al contrato celebrado, seleccionar los riesgos, verificar la procedencia, tramitar una reclamación derivada de un siniestro, detección de actividades irregulares o de actividades que pudieran consistir en fraudes, así como para la prevención de estos, y validar que las sumas aseguradas de los clientes no se encuentren afectadas por irregularidades.
- Instituciones, organizaciones, entidades del sector asegurador y proveedores, para fines de prevención de fraude, selección de riesgos y compensación de pagos.
- Proveedores de servicios, contratantes, agentes o brokers y socios comerciales con los que AXA haya celebrado un contrato, para las necesidades derivadas del cumplimiento del seguro, para cualquier mejora en el contrato de seguro o en la prestación de cualquier servicio relacionado con éste, con la finalidad de ayudar a facilitar la cobertura, detectar si el asegurado tiene contratada la póliza correcta, asegurar que la siniestralidad registrada sea la correcta para cada asegurado, para brindar coberturas de acuerdo a las necesidades de los titulares.
- A proveedores que lleven a cabo la selección de prospectos de agentes para que participen en concursos y reciban capacitación.
- Autoridades financieras, mexicanas y extranjeras, con la finalidad de dar cumplimiento a nuestras obligaciones derivadas de leyes nacionales o tratados internacionales como institución de seguros, obligaciones tributarias, para validación de datos fiscales, así como para el cumplimiento de notificaciones o requerimientos oficiales, y para fines de prevención de fraude.
- Autoridades judiciales, mexicanas y extranjeras, con la finalidad de dar cumplimiento a la ley, notificaciones, requerimientos u oficios de carácter judicial.
- A Sociedades de Información Crediticia para el otorgamiento de créditos.
- CONDUSEF con la finalidad de dar solución a las reclamaciones presentadas por el Titular, e Instituciones bancarias y demás entidades financieras con la finalidad de dar cumplimiento a la relación contractual que se tenga con el Titular.
- Compartir la información con los Agentes de seguro de acuerdo a las necesidades derivadas del cumplimiento del contrato.

AXA podrá transferir sus datos personales que estén relacionados de sus pólizas a otras entidades con las que usted tenga relación jurídica que lo justifique.

En caso de realizar alguna transferencia de sus datos, en los que se requiera su consentimiento expreso, se lo informaremos a efecto de recabar el mismo.

H. EJERCICIO DE DERECHOS ARCO, REVOCACIÓN DEL CONSENTIMIENTO Y LIMITACIÓN DEL USO Y DIVULGACIÓN DE DATOS PERSONALES.

Derechos Arco
Le informamos que Usted puede ejercer en todo momento los derechos ARCO (Acceso, Rectificación, Cancelación, Oposición) por el tratamiento que el Responsable de a sus Datos.

Este derecho podrá ejercerlo directamente el titular, o mediante su representante legal, previa acreditación de su personalidad, de la siguiente manera:

1. Descargue la "Solicitud para el Acceso, Rectificación, Cancelación u Oposición de Datos Personales"
2. Llene correctamente los espacios con la información que se solicita.
3. Imprima y firme el formato.
4. Anexe su identificación oficial esto con la finalidad de corroborar que es titular de los derechos que desea ejercer.
5. En caso de que este procedimiento sea realizado por su representante legal, además de la identificación del titular deberá anexar los documentos que acrediten su personalidad.

Para presentar la solicitud Usted deberá: (a) presentar la solicitud en original, ya sea por correo postal, mensajería o entregarla directamente en el domicilio señalado en el inciso A Identidad del Responsable, en el área de Datos Personales; o (b) escanear los documentos y enviarlos por correo electrónico a datos.personales@axa.com.mx

En caso de realizar la solicitud vía correo electrónico, se le informa que de ser requerido por la autoridad o existiere algún problema de intereses deberá presentarse posteriormente al domicilio indicado a fin de acreditar su personalidad. El plazo para que se atienda su solicitud empezará a computarse a partir del día en que su solicitud haya sido recibida por AXA, y estará indicada en el acuse, (medios físicos), o por correo electrónico de confirmación.

El plazo señalado se interrumpirá en caso de que AXA requiera información adicional para poder responder su solicitud. Esto se le informará dentro de los cinco días siguientes a la recepción de su solicitud, así mismo usted contará con diez días para atender el requerimiento, contados a partir del día siguiente en que lo haya recibido. De no dar respuesta en dicho plazo, se tendrá por no presentada la solicitud correspondiente.

AXA comunicará la respuesta al titular de los derechos o a su representante si aplica, en un plazo máximo de 20 días hábiles contados a partir de la fecha en que AXA recibió la solicitud, o la contestación del requerimiento de información. De ser necesario AXA podrá ampliar el plazo para dar contestación por un periodo igual de tiempo, previo haberlo informado.

La obligación de Acceso se dará por cumplida cuando AXA ponga a su disposición los datos personales solicitados, a través del medio que haya señalado en el formato antes referido. Para la Rectificación de sus datos personales, deberá indicar en la solicitud, que datos personales desea rectificar, así como la corrección que desea realizar, además de acompañar la documentación que acredite dicho cambio. La Cancelación de sus datos personales procederá respecto de la totalidad de los datos o solo parte de ellos, según nos lo indique y podrá oponerse al tratamiento de sus datos cuando exista causa legítima y su situación específica así lo requiera, lo cual deberá justificar en la solicitud, AXA no podrá proceder al ejercicio de oposición en aquellos casos en los que el tratamiento sea necesario para el cumplimiento de una obligación legal impuesta con Usted. Se entenderá que su solicitud de Derechos ARCO fue debidamente atendida al **momento de emitir la respuesta.**

Revocación del Consentimiento y Limitación del Uso y Divulgación de Datos Personales.
Usted puede revocar el consentimiento que, en su caso, nos haya otorgado para el tratamiento de sus datos personales; sin embargo, es importante que tenga en cuenta que no en todos los casos podremos atender su solicitud o concluir el uso de forma inmediata, ya que es posible que por alguna obligación legal requiramos seguir tratando sus datos personales. Asimismo, usted deberá considerar que para ciertos fines, la revocación de su consentimiento implicará que no le podamos seguir prestando el servicio relativo al seguro que contrató o la conclusión de su relación con nosotros.

La revocación del consentimiento, deberá realizarse por medio de escrito libre el cual debe contener: nombre completo, domicilio o correo electrónico, para poder notificarle la respuesta, anexando los documentos que acrediten su identificación, si se realiza mediante un representante legal, deberá identificarse o acreditarse correctamente. Deberá indicar en el escrito la descripción clara y precisa de los datos personales respecto a los que desea revocar su consentimiento.

Se entenderá que su solicitud de Revocación del Consentimiento fue debidamente atendida al momento de emitir la respuesta.

Además del ejercicio de tus derechos de Revocación, podrá limitar el uso o divulgación de sus datos personales, mediante su inscripción en el Registro Público de Usuarios (REUS), que está a cargo de la Comisión Nacional de Defensa de Usuarios de Servicios Financieros (CONDUSEF), con la finalidad de que sus datos personales no sean utilizados para fines mercadotécnicos o publicitarios. Para mayor información sobre este registro, usted puede consultar la página de la CONDUSEF, o bien ponerse en contacto directo con ésta.

I. USO DE APLICACIÓNES MOVILES (APPS) y COOKIES (PÁGINA DE INTERNET)

Durante el proceso de registro y alta de Usuario en las Aplicaciones Móviles y para el uso de la Página de Internet www.axa.mx se recabará y almacenará información personal de cada Usuario de la aplicación o la Página de Internet, necesaria para la prestación del servicio, verificación de su identidad y evitar el uso no autorizado. Estos datos también podrán ser utilizados para responder a cualquier comentario, solicitud, consulta o pregunta de los Usuarios.

Durante el uso de las aplicaciones Móviles (APPS) que se desarrolle AXA, podrá acceder, recabar, importar o almacenar, los datos de imágenes, video llamadas o los datos de localización geográfica, necesarios para la prestación del servicio y los datos de uso de la aplicación por parte de los Usuarios. Esta información se manejará de manera disociada (es decir, sin que se identifique personalmente al Usuario) para realizar investigaciones de mercado y análisis propios, así como para

nuestros socios de negocios, además con objeto de mejorar la calidad, fiabilidad y rendimiento de la aplicación, así como para fines comerciales.

Una cookie es una breve información que el portal de Internet envía a tu computadora, la cual queda almacenada en el disco duro. Durante la navegación en la Web, AXA, podrá recabar y almacenar información de su Dispositivo, para generar estadísticas de uso que nos permitan mejorar los productos o servicios y dar un mejor servicio, y para operaciones de soporte y mantenimiento. La próxima vez que ingrese a nuestro portal, podremos usar la información almacenada en la cookie para facilitarte el uso de nuestro sitio de Internet. Por ejemplo, podemos usar la cookie para almacenar una contraseña para que no tenga que ingresarla de nuevo cada vez que se traslade a una sección diferente de nuestro portal de Internet. Una cookie no nos permite conocer su identidad personal a menos que expresamente elija proporcionárnosla. La mayoría de las cookies expiran después de un periodo determinado de tiempo, o bien, puede borrarla en el momento en que lo desee de su explorador, siguiendo las instrucciones del navegador de internet. Asimismo, puede hacer que el navegador le avise cuando reciba una cookie de manera que pueda aceptarla o rechazarla, siguiendo las instrucciones del navegador de internet.

Por medio del presente aviso y, en cualquier caso, mediante la introducción voluntaria de cualesquiera datos de carácter personal en cualquier formulario electrónico u hoja de captación facilitada en la Web o en la aplicación móvil, ya sea tanto el proceso de registro como durante el Uso de la aplicación en los términos expuestos por la presente cláusula, los cuales resultan necesarios para la tramitación y gestión de su solicitud de servicio o información, el Usuario otorga su consentimiento y acepta el tratamiento de sus datos, consecuencia de la consulta, solicitud o contratación de cualquier servicio, o de cualquier operación realizada, al objeto de acceder a la información y a los servicios facilitados por AXA, a través de la aplicación, o página Web y, en su caso, para el mantenimiento de la relación contractual.

J. INFORMACIÓN DEL ÁREA DE DATOS PERSONALES.

Para AXA Seguros. S.A de C.V., el mantener la confidencialidad de sus datos es muy importante. Por eso en caso de tener alguna duda en relación al contenido, interpretación o alcance de este Aviso de Privacidad, así como sobre el tratamiento de sus datos personales, podrá contactarnos en el área de Datos Personales, al correo electrónico*:* datos.personales@axa.com.mx*,* o directamente en Av. Félix Cuevas 366, Piso 6 Col. Tlacoquemécatl Del. Benito Juárez 03200, Ciudad de México.

K. DISPOSICIÓN DEL AVISO DE PRIVACIDAD Y SUS MODIFICACIONES.

El presente aviso de privacidad puede sufrir modificaciones, cambios o actualizaciones derivadas de nuevos requerimientos legales; de nuestras propias necesidades; de nuestras prácticas de privacidad o por otras causas.
El presente Aviso, así como sus modificaciones, estarán a su disposición en la página axa.mx en la sección de Avisos de Privacidad.

En caso de alguna inquietud respecto del tratamiento de datos personales, puedes consultar al Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (INAI) en www.inai.org.mx